|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **UBND PHƯỜNG BỒNG SƠN** | **QUY TRÌNH** | **Mã hiệu:** | QT.KNTC.03 |
| **TIẾP CÔNG DÂNTẠI CẤP XÃ** | **Lần ban hành:** | 01 |
| **Ngày ban hành:** | 7/2021 |

**MỤC LỤC**

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA VÀ THUẬT NGỮ VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LƯU

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Họ và tên** | Người viết | Người kiểm tra | Người phê duyệt |
|  |  |  |
| **Chữ ký/ Ngày thông qua** | **7/2021** | **7/2021** | **7/2021** |

**THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Stt** | **Vị trí** | **Lần sửa đổi** | **Nội dung sửa đổi** | **Ghi chú** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**TÀI LIỆU NÀY ĐƯỢC PHÂN PHÁT ĐẾN**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Chủ tịch UBND phường | ☑ |
| 2. Phó chủ tịch  | ☑ |
| 3. Thư ký Ban ISO | ☑ |
| 4. Bộ phận Văn phòng Thống kê | ☑ |

1. **MỤC ĐÍCH**

 Quy định trình tự và cách thức Tiếp công dân tại cấp xã theo đúng quy định của pháp luật.

1. **PHẠM VI ÁP DỤNG**

Thủ tục này áp dụng đối với việc Tiếp công dân tại cấp xã theo quy định của pháp luật.

1. **TÀI LIỆU VIỆN DẪN**

Các văn bản pháp quy liên quan đề cập tại mục 5.1.

Quyết định số3164/QĐ-TTCP ngày 26tháng 12 năm 2017 của Tổng Thanh tra Chính phủ về công bố thủ tục hành chính được chuẩn hóa thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ.

Quyết định số 1964/QĐ-UBND ngày 08 tháng 6 năm 2018 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Thanh tra tỉnh Bình Định.

Quyết định số 4659/QĐ-UBND ngày 13/12/2019 của UBND tỉnh Bình định về việc công bố Danh mục TTHC thực hiện theo cơ chế một cửa và Danh mục TTHC thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết tại Trung tâm PVHCC tỉnh, BPMC cấp huyện, BPMC cấp xã trên địa bàn tỉnh Bình Định.

1. **ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT**

- UBND: Ủy ban nhân dân

- TTHC: Thủ tục hành chính

- CC: Công chức

- BPMC: Bộ phận Một cửa

1. **NỘI DUNG QUY TRÌNH**

|  |  |
| --- | --- |
| **5.1** | **Cơ sở pháp lý** |
| * Luật Tiếp công dân 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013
* Luật Khiếu nại số 01/2011/QH13 ngày 11/11/2011
* Luật Tố cáo số 03/2011/QH13 ngày 11/11/2011
* Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại
* Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tố cáo.
* Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân
* Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.
 |
| **5.2** | **Thành phần hồ sơ**  | **Bản chính/****Bản sao có chứng thực** | **Bản sao** |
| Đơn khiếu nại, đơntố cáo, đơn kiến nghị, đơn phản ánh hoặc bản ghi lại nội dung kiếu nại,tố cáo, kiến nghị, phản ánh (có chữ ký hoặc điểm chỉ của công dân). | x |  |
| Các tài liệu, giấy tờ do người người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp. | x |  |
| **5.3** | **Số lượng hồ sơ:** 01bộ |
| **5.4** | **Thời gian xử lý:** Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người có trách nhiệm tiếp công dân phải trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản về kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến công dân đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định về trình tự thực hiện. |
| **5.5** | **Nơi tiếp nhận và trả kết quả:** Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND phường Bồng Sơn |
| **5.6** | **Lệ phí:** Không |
| **5.7** | **Yêu cầu, điều kiện thực hiện TTHC:** Theo điều 9, Luật Tiếp công dân, người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:1. Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một số bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành ci của mình.
2. Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân.
3. Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.
4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật
 |
| **5.8** | **Kết quả thực hiện thủ tục hành chính:**Cán bộ tiếp dân trả lời trực tiếp hoặc có thông báo bằng văn bản. |
| **5.9** | **Quy trình xử lý công việc** |
| **TT** | **Trình tự** | **Trách nhiệm** | **Thời gian** | **Biểu mẫu/Kết quả** |
|  | Ngườitố cáo hoàn chỉnh hồ sơ nộp trực tiếp tại BPMC phường Bồng Sơn | Tổ chức/Cá nhân | Giờ hành chính | Thành phần hồ sơ theo mục 5.2 |
| **B1** | **Tiếp nhận, hồ sơ*****Đón tiếp, xác định nhân thân của công dân.***Người tiếp công dân dón tiếp, yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy nhân; trường hợp được ủy quyền thì yêu cầu xuất trình giấy ủy quyền.Khi tiếp nhận hồ sơ, người tiếp nhận có trách nhiệm kiểm tra ngay toàn bộ hồ sơ; nếu hồ sơ chưa đầy đủ thì hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện theo quy định. Trường hợp không bổ sung, hoàn thiện được hồ sơ ngay tại thời điểm đó thì người tiếp nhận phải lập thành văn bản hướng dẫn, trong đó nêu rõ loại giấy tờ, nội dung cần bổ sung, hoàn thiện gửi người nộp đơn. Khi nhận được yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, người nộp đơn phải bổ sung, hoàn thiện hồ sơ và gửi ngay về cơ quan tiếp nhận hồ sơ.Người tiếp nhận có trách nhiệm tiếp nhận đúng, đủ hồ sơ. Trường hợp giấy tờ là bản chụp có kèm theo bản chính để đối chiếu thì người tiếp nhận có trách nhiệm kiểm tra, đối chiếu bản chụp với bản chính và ký xác nhận, không được yêu cầu nộp bản sao có chứng thực. Trường hợp giấy tờ là bản sao có chứng thực thì không được yêu cầu xuất trình bản chính để đối chiếu. | Công chức được phân công  | 01 ngày làm việc | * Thành phần hồ sơ theo mục 5.2
* Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả (Mẫu số 01 – Phụ lục 4 – MHHT)
* Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (Mẫu số 01 – Phụ lục 4 – MHHT)
* Phiếu từ chối tiếp nhận hồ sơ (Mẫu số 03 – Phụ lục 4 – MHHT)

- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (Mẫu số 05 – Phụ lục 4 – MHHT) |
| **B2** | ***Nghe, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tiếp nhận thông tin, tài liệu.***Khi người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có đơn trình bày nội dung rõ ràng, đầy đủ thì người tiếp công dân cần xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của công dân để xử lý cho phù hợp.Nếu nội dung đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không rõ ràng, chưa đầy dủ thì người tiếp công dân đề nghị công dân viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn những nội dung chưa rõ, còn thiếu.Trường hợp không có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn theo quy định của pháp luật.Nếu công dân trình bày trực tiếp thì người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân trình bày; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị công dân ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày nội dung kiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; người tiếp công dân ghi lại nội dung bằng văn bản.Trường hợp đơn có nhiều nội dung khác nhau thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.Người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân cung cấp (nếu có) và phải viết, giao giấy biên nhận các tài liệu đã tiếp nhận cho công dân. | Công chức được phân công | 01 ngày làm việc | - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (Mẫu số 05 – Phụ lục 4 – MHHT) |
| **B3** | ***Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân**** Việc phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:

+ Trường hợp kiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình và đủ điều kiện thụ lý thì người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cức kèm theo, đồng thời báo cáo với Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị thụ lý.+ Trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để khiếu nại, tố cáo.+ Trường hợp khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật thì người tiếp công dân giải thích, hướng dẫn để người đến khiếu nại, tố cáo chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo và yêu cầu công dân chấm dứt việc khiếu nại, tố cáo.+ Trường hợp nhận được đơn khiếu nại, tố cáo không do người khiếu nại, người tố cáo trực tiếp chuyển đến thì thực hiện việc phân loại và xử lý theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.* Việc phân loại, xử lý kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chứ, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:

+ Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân báo cáo người có thẩm quyền để nghiên cứu, xem xét, giải quyết hoặc phân công bộ phận nghiên cứu, xem xét, giải quyết.+Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân chuyển đơn hoặc bản ghi lại nội dung trình bày của người kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết. | Công chức được phân công | 07 ngày làm việc | - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (Mẫu số 05 – Phụ lục 4 – MHHT)- Thông báo về việc từ chối tiếp công dân (**BM.QT.KNTC.03.01)**- Giấy biên nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng (**BM.QT.KNTC.03.01)**- Phiếu đề xuất thụ lý đơn (**BM.QT.KNTC.03.03)**- Phiếu hẹn thời gian, địa điểm tiếp công dân (**BM.QT.KNTC.03.04)**- Công văn hướng dẫn người khiếu nại (**BM.QT.KNTC.03.05)**- Sổ tiếp công dân (**BM.QT.KNTC.03.06)**- Đơn yêu cầu bảo vệ người tố cáo và người thân thích của người tố cáo**BM.QT.KNTC.03.07)**- Công văn hướng dẫn người tố cáo (**BM.QT.KNTC.03.08)**- Công văn đôn đốc giải quyết tố cáo của công dân**BM.QT.KNTC.03.09)**- Công văn chuyển đơn kiến nghị, phản ánh (**BM.QT.KNTC.03.10)** |
| **B4** | **Trả kết quả:**Công chức vào sổ theo dõi, trả kết quả cho công dân, nếu đến ngày hẹn theo Giấy tiếp nhận mà chưa có kết quả, thì lập Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả, trình Lãnh đạo UBND cấp xã ký và gửi cho tổ chức/cá nhân | Công chức được phân công | 1 ngày làm việc | * Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả (Mẫu số 01 – Phụ lục 4 – MHHT)

- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (Mẫu số 05 – Phụ lục 4 – MHHT)- Phiếu xin lỗi và hẹn ngày trả kết quả (Mẫu số 04 – Phụ lục 4 – MHHT) - Sổ theo dõi (Mẫu số 06 – Phụ lục 4 – MHHT) |

1. **BIỂU MẪU**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TT** | **Tên Biểu mẫu** | **Mã hiệu** |
|  | Thông báo về việc từ chối tiếp công dân | **BM.QT.KNTC.03.01** |
|  | Giấy biên nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng | **BM.QT.KNTC.03.01** |
|  | Phiếu đề xuất thụ lý đơn | **BM.QT.KNTC.03.03** |
|  | Phiếu hẹn thời gian, địa điểm tiếp công dân | **BM.QT.KNTC.03.04** |
|  | Công văn hướng dẫn người khiếu nại | **BM.QT.KNTC.03.05** |
|  | Sổ tiếp công dân | **BM.QT.KNTC.03.06** |
|  | Đơn yêu cầu bảo vệ người tố cáo và người thân thích của người tố cáo | **BM.QT.KNTC.03.07** |
|  | Công văn hướng dẫn người tố cáo | **BM.QT.KNTC.03.08** |
|  | Công văn đôn đốc giải quyết tố cáo của công dân | **BM.QT.KNTC.03.09** |
|  | Công văn chuyển đơn kiến nghị, phản ánh | **BM.QT.KNTC.03.10** |
|  | Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả | Mẫu số 01- Phụ lục 4-MHHT |
|  | Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (nếu có) | Mẫu số 01- Phụ lục 4-MHHT |
|  | Phiếu từ chối tiếp nhận hồ sơ (nếu có) | Mẫu số 03- Phụ lục 4-MHHT |
|  | Phiếu xin lỗi và hẹn ngày trả kết quả (nếu có) | Mẫu số 04- Phụ lục 4-MHHT |
|  | Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ | Mẫu số 05- Phụ lục 4-MHHT |
|  | Sổ theo dõi hồ sơ | Mẫu số 06- Phụ lục 4-MHHT |

1. **HỒ SƠ LƯU**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TT** | **Hồ sơ lưu** | ***Thời gian lưu*** |
|  | Thành phần hồ sơ theo mục 5.2 |  |
|  | Thông báo về việc từ chối tiếp công dân |  |
|  | Giấy biên nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng |  |
|  | Phiếu đề xuất thụ lý đơn |  |
|  | Phiếu hẹn thời gian, địa điểm tiếp công dân |  |
|  | Công văn hướng dẫn người khiếu nại |  |
|  | Sổ tiếp công dân |  |
|  | Đơn yêu cầu bảo vệ người tố cáo và người thân thích của người tố cáo |  |
|  | Công văn hướng dẫn người tố cáo |  |
|  | Công văn đôn đốc giải quyết tố cáo của công dân |  |
|  | Công văn chuyển đơn kiến nghị, phản ánh |  |
|  | Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả | 01 năm |
|  | Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (nếu có) | 01 năm |
|  | Phiếu từ chối tiếp nhận hồ sơ (nếu có) | 01 năm |
|  | Phiếu xin lỗi và hẹn ngày trả kết quả (nếu có) | 01 năm |
|  | Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ | 01 năm |
|  | Sổ theo dõi hồ sơ |  |
| *Lưu ý: Sau khi hết thời gian lưu nêu trên (để phục vụ đánh giá nội bộ) thì chuyển hồ sơ đến bộ phận lưu trữ của UBND phường và lưu trữ theo quy định hiện hành.* |